

Excelência no Atendimento Hoteleiro



Plano de Curso

Excelência no Atendimento Hoteleiro

Competência-alvo:

- Acolher clientes do segmento dos meios de hospedagem e prestação de serviços, identificando seu perfil individual, utilizando procedimentos técnicos e comportamento ético e profissional a fim de satisfazer suas necessidades e proporcionar excelência no atendimento.

Ações envolvidas:

- Realizar o acolhimento dos hóspedes/clientes (check-in), respeitando suas particularidades e efetuando os procedimentos determinados a fim de garantir seu bem-estar e segurança.
- Prestar atendimento aos hóspedes/clientes durante sua permanência, dando suporte técnico e individualizado, visando atender às suas necessidades.
- Finalizar o acolhimento dos hóspedes/clientes (check-out) de acordo com os procedimentos padrão do empreendimento de forma personalizada, visando fidelizar o cliente.

Ciclo da Hospitalidade Humana – Tempos e Espaços

| | RECEPCIONAR | HOSPEDAR | ALIMENTAR | ENTRETER |
|------------------|---|---|---|---|
| DOMÉSTICA | Receber pessoas em casa, de forma intencional ou casual. | Fornecer pouso e abrigo em casa para pessoas. | Receber em casa para refeições e banquetes. | Receber para recepções e festas |
| PÚBLICA | A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso. | A hospedagem proporcionada pela cidade e pelo país, incluindo hospitais, casas de saúde, presídios. | A gastronomia local. | Espaços públicos de lazer e eventos. |
| COMERCIAL | Os serviços profissionais de recepção. | Hotéis. | A restauração. | Eventos e espetáculos, espaços privados de lazer. |
| VIRTUAL | Folhetos, cartazes, pôsteres, internet, telefone, e-mail. | Sites e hospedeiros de sites. | Programas na mídia e sites de gastronomia. | Jogos e entretenimento na mídia. |

Fonte: CAMARGO, Luis. *Hospitalidade*. p. 84.

Organização Básica – Recepção

Espaço físico

- balcão limpo e sem materiais estranhos ao trabalho;
- equipamentos verificados e funcionando.

Materiais de trabalho

- canetas, grampeador, cliques, envelopes, papel de carta, tarifários, folhetos informativos, mapas e *log book*.

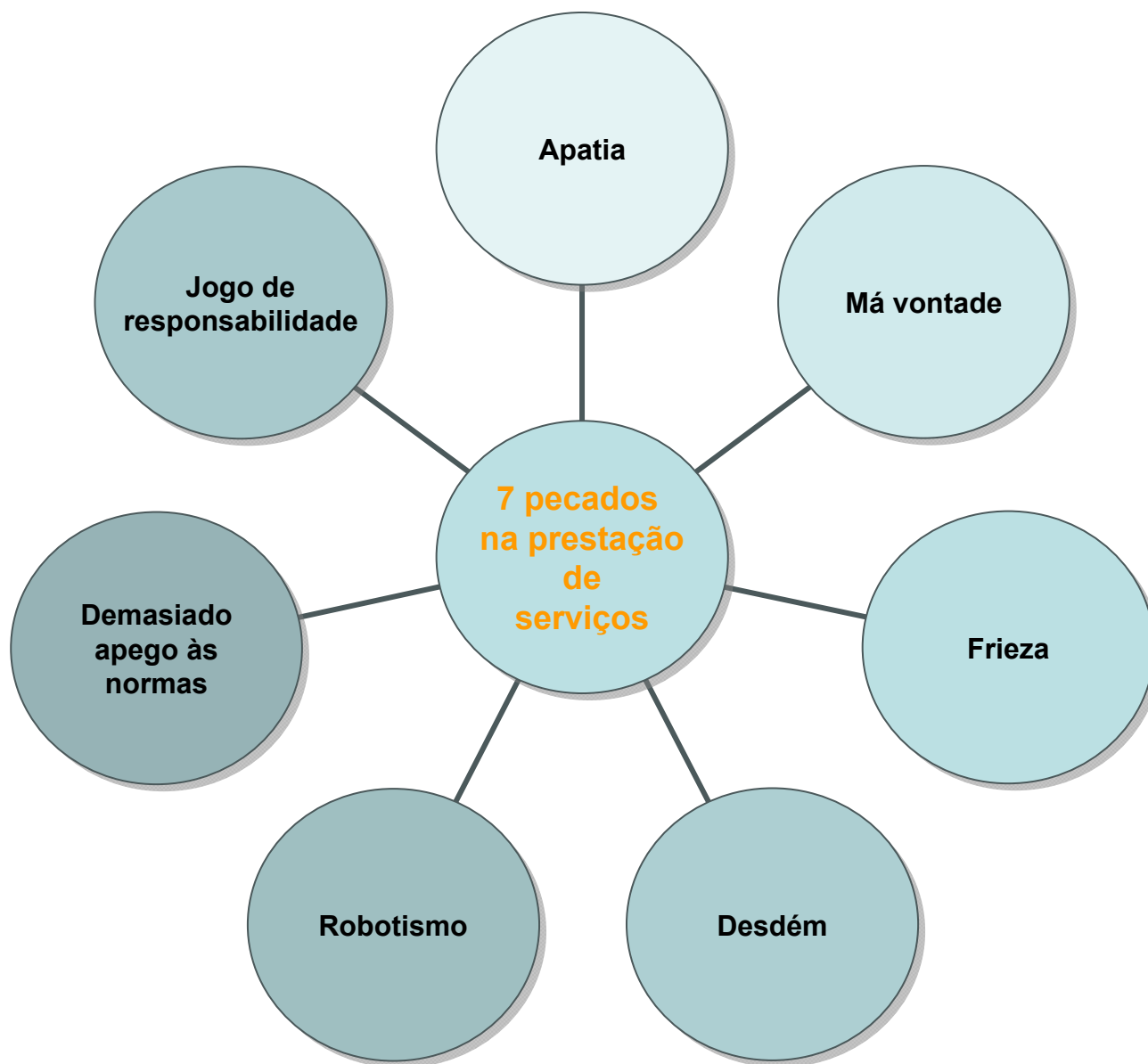
Impressos

- FNRH, formulário de cofre, formulário de despertar, formulário de recados, formulário de avaliação de serviços, formulário de minibar, porta-chaves, etiqueta de bagagem, formulário de solicitação de serviços VIP, formulário de express check-out, formulário de despesas diversas.

Listagem de reservas e processo documental

Distribuição dos apartamentos por tipos e conforme requerimentos especiais

Chaves preparadas



Atitudes do Bom Profissional

Apresentação pessoal impecável – Seja cuidadoso com sua aparência e respeite rigorosamente os padrões de seu estabelecimento.

Postura – O corpo fala: cabeça erguida, coluna ereta, gestos suaves, sorria!

REGRA 2 METROS – Perceba o seu cliente e cumprimente-o!

Mantenha o bom astral – Ter senso de humor é tão importante quanto ter talento.

Empatia – Coloque-se no lugar do outro.

Escutar – Ouça sempre com atenção e, se necessário, repita o mais importante.

Antecipar-se às necessidades do cliente.

Gentileza – “A cortesia é uma espécie de encantamento que atrai a boa vontade de todos.”

Disposição – Mostre-se pronto para ajudar sempre!

Rapidez – Resolva tudo o que puder no menor tempo possível.

Tranquilidade – Mantenha a calma!

Sinceridade – A credibilidade é um dos fatores mais importantes.

Comunicação – Compartilhar as informações.

Precisão – Ser sempre o mais claro e objetivo possível.

Comprometimento – Resolva o “problema” do cliente como se fosse seu.

Análise e discussão de filme: Uma Linda Mulher

Falha de segurança (procedimentos):

- ✓ Irregularidade no check-in: não preencheu ficha de hospedagem.

Discriminação:

- ✓ Tato nas situações “embaraçosas”;
- ✓ Evitar olhares críticos: nunca sabemos de verdade quem é a pessoa.

Situação negativa de atendimento:

Ida à 1ª loja

- ✓ Discriminação – não se basear na primeira impressão – pré-julgamento;
- ✓ Mau atendimento da vendedora – não houve postura profissional;
- ✓ Não procurou saber as necessidades do cliente.

Situação positiva de atendimento:

Gerente geral do hotel:

- ✓ Habilidade em conduzir a situação – conseguiu reverter situação embaraçosa perante outros clientes do hotel e do cliente principal (Sr. Edward), identificou oportunidade de fidelizar o cliente;
- ✓ Empatia e pró-atividade;
- ✓ Ouviu o cliente e entregou o que o cliente necessitava;
- ✓ Agente de transformação – tornou-a respeitável e admirada.

Ida à 2ª loja

- ✓ Postura profissional;
- ✓ Identificou as necessidades da cliente – para que ocasião necessitava do vestido;
- ✓ Gentileza;
- ✓ Sorriso;
- ✓ Tranquilidade.

Perfil dos hóspedes

Room Guests – Hóspedes de apartamento

- ✓ Permanecem muito tempo no apartamento.
- ✓ Tomam banhos demorados.
- ✓ Utilizam amenidades e as avaliam pelo perfume e qualidade.
- ✓ Usam o secador de cabelos e o telefone do banheiro.
- ✓ Consomem os alimentos do minibar.
- ✓ Sentam em todos os ambientes do apartamento.
- ✓ Trabalham no apartamento.
- ✓ Assistem à TV.
- ✓ Utilizam todas as lâmpadas.
- ✓ Utilizam serviço de quarto (room service).

Hospedam-se geralmente em hotéis 4 estrelas.

City Guests – Hóspedes da cidade

- ✓ Saem para conhecer a cidade.
- ✓ O hotel é somente um ponto de parada.
- ✓ Passam rápido pelo apartamento.
- ✓ Chegam tarde para dormir.
- ✓ Tomam café da manhã e saem.
- ✓ Como ficam pouco tempo no hotel, só percebem falhas quando elas são grosseiras.
- ✓ Dificilmente elogiam.

Hospedam-se geralmente em hotéis 3 estrelas ou econômicos.

Social Guests – Hóspedes sociais

- ✓ Circulam pelas áreas sociais do hotel.
- ✓ Apreciam o lobby bar, ficam lá por horas lendo jornais, seus papéis ou observando o movimento.
- ✓ Conversam com a equipe: recepcionistas, concierge, garçons e barman.

Hospedam-se geralmente em hotéis 5 estrelas.

Formas de atendimento

Pessoal

- ✓ Mantenha a boa postura: o corpo fala!
- ✓ Esteja preparado para dar as informações corretas.
- ✓ Nunca fale alto ou grite com o cliente.
- ✓ Não interrompa o cliente.
- ✓ Ouça atentamente – preste atenção aos detalhes e anote os pontos principais.
- ✓ Seja empático – coloque-se no lugar do cliente.
- ✓ Pergunte em que mais você pode ajudar – coloque-se sempre à disposição.

Telefônico

- ✓ Atenda sempre em até três toques.
- ✓ Saudação enfática: nome da empresa/departamento, nome próprio, saudação.
- ✓ Tom da voz: simpática, disponível, gentil; mostre boa vontade.
- ✓ Nunca utilize palavras como: benzinho, meu anjo ou um minutinho.
- ✓ Nunca deixe o cliente esperando.

Internet

- ✓ Responda sempre no prazo de 24 horas.
- ✓ Certifique-se do destinatário e dos arquivos enviados.
- ✓ Personalize a mensagem com o nome do cliente e a assinatura da sua empresa.
- ✓ Pratique a “netiqueta” – etiqueta na net (SPAMs e publicidade indesejada) e jamais o “internetês” – linguagem com abreviações e gírias.
- ✓ Dê opções ao cliente de poder contatá-lo por outros meios de comunicação: fax ou telefone.
- ✓ Coloque-se à disposição para atendê-lo pessoalmente.

Gerenciamento de Reclamações – Roteiro e Dicas

“ABAIXAR” A TEMPERATURA DO CLIENTE:

- ✓ Atender prontamente e com postura profissional.
- ✓ Ouvir atentamente, sem interromper (ser todo ouvidos, deixar a pessoa desabafar).
- ✓ Manter o controle e a atitude (não se deixar levar pelo estado emocional do cliente).
- ✓ Criar empatia e sorrir, mostrar solidariedade pela situação (*Entendo como se sente, entendo suas razões, faz sentido...*).
- ✓ Mostrar receptividade e agradecer ao cliente (“Cada reclamação, uma rosa”).
- ✓ Desculpar-se com humildade (se a responsabilidade for do hotel).

CONHECER A NATUREZA DO PROBLEMA/RECLAMAÇÃO:

- ✓ Verificar o nome e usar com “Sr.” e “Sra.” (se o sistema não informar, perguntar).
- ✓ Coletar o máximo de informações com perguntas abertas e fechadas.
- ✓ Certificar-se de que entendeu a solicitação.
- ✓ Entender necessidades x desejos (linguagem não verbal).

COMO O CLIENTE ESPERA QUE A RECLAMAÇÃO SEJA RESOLVIDA?

- ✓ Perguntar como pode ajudar a solucionar (aproximar as expectativas).
- ✓ Responder com segurança, dar informações precisas e consistentes.

OFERECER ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO:

- ✓ Oferecer pelo menos duas alternativas para solução, evitar dizer “não” ao cliente.
- ✓ Verificar se a solução atende às expectativas do cliente.

Gerenciamento de Reclamações – Roteiro e Dicas

RESOLVER:

- ✓ Comprometer-se pessoalmente com a solução do problema.
- ✓ Anotar as solicitações, agir imediatamente, observar os prazos de execução e dar retorno ao hóspede (quem, como, onde, o quê, quando).

VERIFICAR SE O CLIENTE FICOU SATISFEITO:

- ✓ Acompanhar a resolução do problema.
- ✓ Verificar se o cliente está satisfeito com a solução, perguntar se existe algo mais que possa fazer por ele.

FIDELIZAR E ENCANTAR O HÓSPEDE:

- ✓ Descobrir oportunidades para fazer “algo mais” pelo hóspede, aquilo que ele não espera, que o surpreenderá e criará um momento mágico, incomparável.
- ✓ Cuidado para não dar a impressão de que está “comprando” o cliente.
- ✓ Inserir dados no campo de observações do sistema, alertando que o hóspede já registrou reclamação.

AGRADECER:

- ✓ Agradecer sinceramente pela oportunidade que o cliente proporcionou.
- ✓ Desculpar-se novamente (se for o caso).
- ✓ Colocar-se à disposição e demonstrar desejo pelo seu retorno.

Sugestão de Roteiro de Check-out

PLANEJAMENTO:

- ✓ Preparar a recepção: carta de express check-out.
- ✓ Verificar organização das filas e atendimentos prioritários, conferência de contas, extratos, formas de faturamento/pagamento.
- ✓ Verificar se houve empréstimos de objetos (ferro de passar, tábua, secador de cabelos).
- ✓ Verificar check-out e previsão de horário (recepção e mensageiros). A maioria dos hóspedes fecha suas contas entre 7 horas e 9 horas. Por isso, os colaboradores devem estar bem organizados e preparados. O check-out não deve exceder 3 minutos.

PRIMEIRA IMPRESSÃO:

- ✓ Aparência pessoal impecável, uniforme e postura.
- ✓ Estar sempre atento e de prontidão, evitar conversas, rodinhas e risos.
- ✓ Contato visual (regra dos 2 m) – dar atenção para quem está esperando, sorrir.
- ✓ Rapidez, cordialidade, discrição e agilidade.

CONHECER O CLIENTE:

- ✓ Utilizar o nome, usar com “Sr.” e “Sra.” pelo menos três vezes.
- ✓ Perguntar como foi a estada no hotel.

CRIAR VALOR PERSONALIZADO:

- ✓ Oferecer serviços adicionais: mensageiro, valet, guarda-volumes, táxi ou transfer.
- ✓ Perguntar como foi a estada e o que mais poderia ter sido oferecido.

Sugestão de Roteiro de Check-out

APROVEITAR AS OPORTUNIDADES DE FORMA INCOMPARÁVEL:

- ✓ Solicitar ao cliente, enquanto aguarda o encerramento da conta, o preenchimento do Questionário de Qualidade de Serviços.
- ✓ Oferecer cartão de fidelidade ou programas promocionais, caso haja.

REALIZAR VENDAS ADICIONAIS:

- ✓ Perguntar quais são o destino e a previsão de retorno para vendas futuras e casadas.

FIDELIZAR O CLIENTE:

- ✓ Perguntar se tem um cartão de contato comercial (visita à empresa, mailing, etc.).
- ✓ Se deseja fazer reserva para uma próxima hospedagem.
- ✓ Alimentar o histórico de hóspede ou campo de observações para futuras hospedagens.

ENCANTAR O HÓSPEDE:

- ✓ Descobrir oportunidades para fazer “algo mais” pelo hóspede, aquilo que ele não espera, que surpreenderá e criará um momento mágico, incomparável.

AGRADECER:

- ✓ Despedir-se.
- ✓ Desejar boa viagem.
- ✓ Agradecer pela escolha do hotel e demonstrar desejo pelo seu retorno.

DICA DE FECHAMENTO:

O check-out é o mais recente contato feito com o hóspede, é a mais recente impressão que o cliente tem da empresa, por isso tende a ficar na memória com mais facilidade. A última impressão é a que o hóspede leva!

Momento da Verdade

Momento da Verdade é todo momento de contato entre o cliente e a empresa.

- ✓ São todos os contatos que o cliente vivencia na empresa – do início ao fim.
- ✓ Acontece por vários canais: pessoalmente, por telefone ou pela Internet.
- ✓ Todos na empresa – independentemente do cargo, função ou hierarquia –, com maior ou menor frequência, têm Momentos de Verdade com o cliente.
- ✓ Cada profissional, quando atende a um cliente, pode cativá-lo ou expulsá-lo da empresa.

Três Momentos:

- ✓ Encantado: o cliente recebe um atendimento excepcional.
- ✓ Desencantado: o cliente lembra-se da empresa de forma negativa e não volta mais.
- ✓ Apático: o cliente é atendido com indiferença e não lembrará que a empresa existe.

- ✓ Todos da equipe devem trabalhar voltados para o mesmo objetivo e estar preparados para prestar o melhor atendimento e acolhimento.
- ✓ Usar a criatividade e lembrar-se de que, para encantar, basta ter atitudes pró-ativas.
- ✓ Superar-se e surpreender o cliente. Fazer por ele o que ninguém faz.
- ✓ Buscar e praticar ações que façam com que seu cliente lembre sempre da sua empresa, dos seus produtos e de você.
- ✓ A satisfação deve estar presente em todos os momentos de interação entre o cliente e as equipes.

O que quer dizer “cativar”?
– (...) significa criar laços...

O Pequeno Príncipe
Antoine de Saint-Exupéry

Ciclo da Hospitalidade

